## 中山大学附属第一医院广西医院网络安全与网络通讯设备维保服务需求文件及评分办法

1. **信息资产统计服务**

**服务内容包括：**

1. 硬件设备型号、数量、版本等信息统计记录
2. 软件产品型号、版本和补丁等信息统计记录
3. 网络拓扑结构、网络IP地址统计记录
4. **网络设备运维服务**

网络设备的运维服务包括：设备的日常监控，设备的运行状态监控，设备故障处理等内容。

1. 核心交换机、汇聚交换机整体维保。成交供应商不仅要保证设备的正常开机和运转，承诺保证配置无误、网络拓扑合理、信号稳定有效、真实业务可用。可进行监控管理的内容包括：CPU 状态、内存状态、设备温度、风扇模块、电源模块、日志信息等。
2. 提供快速备件先行更换服务，对于常用的模块、电源、线缆、板卡等设备提供医院方的现场备件，提供备品备件更换时，交换机要提供支持SDN。
3. 提供因未知原因引起突发事件的现场故障诊断、技术支持。
4. 提供现场备件以及快速现场服务。
5. 医院方进行网络应急预案演练时，供应商安排技术人员按医院方要求到场配合演练。
6. 提供必要的技术培训，保障其顺利维护设备，并在技术培训时提供相应文档。
7. 提供包含所有板卡、电源等部件的维保范围。
8. 安全设备维保。
9. **硬件维修服务**

在合同范围内相关设备正常使用情况下的故障设备属于保修范围。无法修复的退回医院方并提供相关的报废证明报告。

1. **硬件更换服务**

在医院方提出硬件故障（设备、设备模块等）更换需求后，应于收到医院方更换需求后8小时内完成服务，如有特殊情况，需提前和医院方作情况说明。

1. **电话技术支持服务**

提供7×24小时无间断的问题解决及咨询服务，支持渠道包括但不限于现场、QQ群、企业微信、微信群等。保证医院方获得设备日常维护的技术支持，保证医院方关于设备的技术性问题得到及时、有效的解答。

1. **现场服务**

对于通过电话支持和远程支持都不能解决的设备故障，应迅速提供现场支持服务，安排经验丰富的技术支持工程师赴现场分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除故障。

1. 服务人员在进行现场支持服务前应作好以下准备：
2. 查阅医院方操作日志，了解医院方设备运行情况及设备以往所发生过的问题及处理办法。
3. 准备技术服务工具、技术服务资料、交通工具、必要的备板备件及软件。
4. 了解设备运行情况，核实故障现象，并根据故障现象对设备进行故障分析、测试、诊断，并制定业务恢复和故障解决技术方案。须保证优先实施业务恢复，在恢复业务的前提下，再进行彻底的故障修复。
5. 如确定为设备硬件故障，需在医院方提供备用硬件（特殊情况下提供紧急硬件更换）情况下进行更换服务。如是设备固件故障，需免费为医院方修复固件故障；如果无法修复，需免费提供重新安装服务。
6. 服务人员在处理故障后，要向医院方维护人员解释故障原因和解决方法，以及在日常维护中的预防措施。
7. 在故障处理完毕后，服务人员须得到医院方主管人员的同意后方可离开现场。
8. **设备巡检服务**
9. 服务描述

每季度提供一次对设备及网络进行全面检查的巡检服务。巡检可包括的内容如下（详细巡检计划及范围由成交服务商与医院方提前协商制定）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **编号** | **巡检内容** | | |
| 1 | **硬件运行状态检查项目** | | |
| 单板状态检查 | 电源模块状态检查 | 风扇状态检查 |
| 整机指示灯状态检查 | 机框防尘网检查 | 机房温度、湿度检查 |
| 设备地线检查 |  |  |
| 2 | **软件运行情况检查项目** | | |
| 设备运行情况检查 | 网络报文分析 | 设备对接运行状况检查 |
| 路由运行情况检查 |  |  |
| 3 | **网络整体运行情况调查** | | |
| 网络运行问题调查 | 网络变更情况调查 | 网络历史故障调查 |
| *以上巡检内容根据设备具体情况会有所不同* | | | |

1. 服务内容
2. 定期检查网络环境，设备工作状态检查、网络核心网元检查、网络接入网元检查、警告信息检查处理、网络日志检查、网络故障隐患排查；
3. 对网络环境做安全检查，定期给医院方网络进行性能分析、安全检查、链路宽带利用率；
4. 对网络环境做优化策略，优化网络冗余配置、路由表、参数；
5. 网络流量分析及监控，日志分析；
6. 双方共同确定巡检计划，计划包括巡检起止时间、联络人员和方式、双方巡检人员及联络方式、巡检内容目录等；
7. 提供《设备巡检手册》，并在设备巡检完成后三个工作日内提交网络设备巡检报告单，医院方可以根据需要增加或修改设备巡检内容（双方共同协商）。为医院方建立设备维修档案，并根据设备运行情况提供设备升级、改造、更换的建议和方案。
8. **网络设备维保及运维服务清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **服务内容** | **数量** |
| 1 | 设备维保 | 对下述清单设备进行三包维修保养（本项目所有服务内容含设备的维修费、配件费、日常检查保养费等），维修保养的服务期限为1年。 | \ |
| H3C S10508X-V以太网交换机设备维保服务 | 2台/年维保 |
| H3C F1090数据库防火墙设备维保服务 | 1套/年维保 |
| H3C UniServer R4900 G3 8SFF CTO服务器设备维保服务 | 3台/年维保 |
| H3C 6520X-54QC 交换机设备维保服务 | 2台/年维保 |
| H3C LS-6800-4C-H1 交换机设备维保服务 | 2台/年维保 |
| H3C F5060-D 防火墙设备维保 | 1台/年维保 |
| H3C SecPath F1060 防火墙设备维保 | 1台/年维保 |
| H3C SecPath A2020-G-运维审计系统维保服务 | 1台/年维保 |
| H3C SecPath D2020-G-数据库审计系统维保服务 | 1台/年维保 |
| H3C SecPath ACG1000-ME-应用控制网关维保服务 | 1台/年维保 |
| H3C SecCenter CSAP-SA-M 综合日志审计平台维保服务 | 1台/年维保 |
| H3C S5560X-54F-EI以太网交换机设备维保 | 2台/年维保 |
| S5130S-52S-EI 设备对应线路维修 | 1套/年 |
| 2 | 线路整改服务 | 目前楼宇汇聚和线井综合布线共计1200多条线路，没有达到标准化要求，需要提供整改方案，并提供整改服务。对所有楼宇的汇聚机房、接入机房进行综合布线改造，标准不低于《综合布线系统工程设计规范》( GB 50311-2016 )、《综合布线系统工程验收规范》(GB/T50312 2016)等常用综合布线标准规范。 | 1项 |
| 3 | 网络保障服务 | 1、保障整个网络体系，设备包含核心层、汇聚层和接入层所有设备，不仅保证设备的正常开机和运转，承诺保证配置无误、网络拓扑合理、信号稳定有效、真实业务可用。 | 1项 |
| 2、日常问题存在排查；光衰问题治理；配合院方进行重要线路保障；定期理线；协助医院方完成安全检查；医院方有新项目建设时，协助进行网络规划和配置工作；接入层设备维保、巡检、配置和管理，建立网络问题台账、知识库、处理流程方案。线下施工安排施工人员，成交供应商提供所有人力、耗材、物料成本。 |
| 3、巡检服务:要求在服务内，定期提供原厂网络高级巡检服务，通过原厂专业的网络巡检工具针对维保设备进行巡检，并在巡检后一周内提交巡检报告，如发现隐患，需协调人员进行处理，排除隐患。 |
| 4、深入网络基础建设架构，整理网络拓扑。对整个网络的设备配置质量、网络运行平稳性、拓扑交换效率、网关和路由设计等做出保障。保障服务支持人员深入了解医院网络整体拓扑和各区域网络实际情况，维保层面不仅限于硬件设备的正常运行，确保医院方网络整体各部分的稳定高效的运行。每月更新网络架构拓扑。 |
| 5、提供7×24小时无间断的问题解决及咨询服务，支持渠道包括但不限于现场、QQ群、企业微信、微信群等。医院方可能不定期向成交供应商进行问题咨询，在成交供应商无法解答的情况下，需协调原厂工程师解决医院方咨询的问题。 |
| 6、快速备件先行更换服务：经过原厂工程师定位问题为硬件故障需更换硬件后，要求原厂备件先到现场进行更换，再将坏件寄回，对所维保设备所产生的维修费、配件费、日常检查保养费由成交供应商承担；为保证维保服务质量，响应供应商必须保证提供的维保产品配件是正规渠道的原厂产品配件，并且与医院方原部件品牌、型号相同，如发生相关纠纷，由响应供应商解决并承担全部责任，与医院方无关，为确保成交商可提供原厂商备品备件**，现场响应时必须提供产品原厂商提供的《原厂备件承诺书》，否则响应无效。** |
| 7、医院方进行网络应急预案演练时，供应商安排技术人员按医院方要求到场配合演练。 |
| 8、每年提供1次以上的免费技术培训服务，保障其顺利维护设备，并在技术培训时提供相应文档。 |
| 9、故障响应时间：7\*24小时提供电话技术支持（包含邮件、远程桌面支持），接到故障通知后，硬件设备问题，成交供应商技术服务人员在10分钟内电话响应，1小时内到达故障现场，查明故障原因，提出解决方案，在节假日、休息日或下班期间，用户可通过手机或电话与成交供应商人员取得联系，保证用户的问题在任何时间都能得到及时的响应。一般故障在8小时内修复，若无法及时修复，成交供应商提供替代备件（同型号产品或性能优于原设备产品），以替换故障设备，维持用户系统的正常运行，如需更换设备，48小时内完成新设备安装调试恢复正常。 |
| 10、**在成交供应商成交30天内，必须提供H3C原厂开具的《服务启动通知书》原件，用于项目验收。** |

1. **评分标准**
2. 申请人的资格条件：
3. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.本项目的特定资格要求：国内注册（指按国家有关规定要求注册的）生产或经营本次采购货物和服务的能力和资质的供应商；（属于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业特殊情况的，取得营业执照的分支机构可以以分公司名义参与本项目响应，分支机构应提供总公司出具的参与授权委托书或承诺函，但总公司和分支机构不能参加同一合同项下的采购活动，文件中涉及的“法定代表人”在前述特殊行业中即对应为“分支机构负责人”。

1. 评审标准

评审依据：评审小组将以磋商响应文件为评审依据，对供应商的报价、商务、技术要求等方面内容按百分制打分。（计分方法按四舍五入取至百分位）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | | **评分因素** | **评分标准** |
| **1** | **价格分**  **（满分20分）** | 报价（20分） | 价格分采用低价优先法计算，即满足响应文件最低的报价为基准价，其价格分为满分。其他报价的价格分统一按照下列公式计算：  响应单位报价分=（评标基准价／评标报价）×20分 |
| **2** | **技术分**  **（满分60分）** | 基本分（10分） | 所有进入详细评审的供应商得基本分10分，所有服务要求(未标注▲号参数指标)负偏离一项的在基本分基础上扣3分，漏项视为负偏离，扣完为止。 |
| 维护保养实施方案（16分） | 由评审小组根据供应商的维护保养实施方案与需求的吻合程度以及对医院方现有设备的熟悉和理解情况，所制定方案的科学性、可靠性、成熟性、合理性的情况（包括：故障分级管理，故障系统质量管理，故障报告，故障处理规范等）进行评定：  一档（8分）：提供了维护保养实施方案，故障分级管理，故障系统质量管理，故障报告，故障处理规范等内容齐全但具体措施不明确，项目保障性不强。  二档（12分）：提供了维护保养实施方案，故障分级管理，故障系统质量管理，故障报告，故障处理规范等内容齐全、措施考虑周全，有可行性、保障性。有软硬件故障及时排除的对策，但对运行服务保障应急预案及实施过程可能遇到的问题及其应对措施的阐述不明确或措施过于单一。  三档（16分）：提供了维护保养实施方案，故障分级管理，故障系统质量管理，故障报告，故障处理规范等内容齐全、措施考虑周全，阐述详细明确，有利于采购项目实施其它措施内容和建议，项目实施的可行性、保障性强。软硬件故障及时排除的对策有针对性，能提供有针对性的运行服务保障应急预案，并且实施过程可能遇到的问题及其应对措施合理，措施考虑到位。 |
| 定期巡检、应急处理的报告和制度  （16分） | 由评审小组根据供应商是否建立定期巡检制度、应急处理的情况报告制度，定期出具巡检和设备运行情况报告；是否建立服务档案和解决方案资料库的情况进行评定：  一档（8分）：缺乏定期巡检制度和设备运行情况报告制度，服务档案和解决方案资料库缺失或不全；系统故障的排除及运行服务保障应急预案的考虑不全面，保障性不强。  二档（12分）：基本明确定期巡检制度和设备运行情况报告制度，定期出具巡检和设备运行情况报告；系统故障及时排除的对策较详细，能提供运行服务保障应急预案，并且实施过程可能遇到的问题及其应对措施较合理。  三档（16分）：已建立内容详细，操作规范，具体明确到实际操作的定期巡检制度和设备运行情况报告制度，定期出具原厂商的设备巡检报告和设备运行情况报告并已建立保持更新的服务档案和解决方案资料库；系统故障及时排除的对策具体可行，能提供有针对性的运行服务保障应急预案，并且实施过程可能遇到的问题及其应对措施合理，能较为详细提供应急演练计划。 |
| 人员技术储备分（18分） | 1. 拟投入1名项目负责人具备信息系统项目管理师专业技术资格证书和通信专业技术人员职业资格（互联网技术）证书；得6分，（满分6分）；   （2）拟投入1名售后负责人同时具备信息与通信工程副高级以上职称证书、信息系统项目管理师证书和通信专业技术人员职业资格（互联网技术）证书；得6分，（满分6分）；  （3）拟投入实施的人员中（满分3分）：通过计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试，取得与网络规划相关中级（网络工程师）或高级（网络规划设计师）证书的，每有1人得1分，满分3分；  （4）拟投入设备原厂巡检服务工程师：提供巡检服务的设备原厂工程师有H3CSE或H3CIE专业资格认证证书，每有1人得1分，满分3分。  注：以上项目负责人、售后负责人和实施的人员不能为相同人员，响应文件中需提供近半年连续三个月供应商为其缴纳社保复印件，及相关人员证书证明材料复印件，原件备查；设备原厂巡检服务工程师提供近半年连续三个月设备厂商为其缴纳社保复印件。不提供或提供材料不齐全的不得分。 |
| **3** | **商务分（满分20分）** | 商务分（20分） | 1. 供应商具有ISO9001系列质量体系认证、ISO20000信息技术服务管理体系认证、ISO27001信息安全管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证、ISO/IEC27701隐私信息管理体系认证的，每有1项得2分，满分10分。 2. 供应商可以提供原厂服务设备厂商H3C针对本项目的授权书原件），得3分，满分3分。   （3）供应商可以提供原厂服务设备厂商H3C出具的本地备品备件库证明函，得3分，满分3分。  **注：响应文件中提供有效的证书复印件（或扫描件）并加盖供应商电子签章，非中文文本的请提供中文翻译文本，否则不予以计分。**  （4）供应商2021年1月1日至今同类项目业绩，每有1项得2分，满分4分。  **注：响应文件中提供有效的成交通知书或合同复印件（或扫描件）并加盖供应商电子签章，否则不予以计分。** |
| **本项目为服务类项目，无节能、环保产品加分。** | | | |

由评审小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐3名以上成交候选供应商。